

SERVICE DESK DAGEN[®] 2017

ÅRETS STORE KONFERENCE MED FOKUS PÅ FREMTIDENS
MULIGHEDER OG UDFORDRINGER



➤ MUST SEE INDLÆG FRA UK:



AND MAN CREATED ARTIFICIAL
INTELLIGENCE, THE RISE OF THE ROBOT AND
THE SERVICE DESK

👤 DAVID WRIGHT,
THE SERVICE DESK INSTITUTE, UK

Hør desuden om bl.a.:

→ MULTISOURCING – ER SIAM LØSNINGEN?

→ SERVICE DESK LEDELSE I PRAKSIS DER VIRKER

→ SUCCESFULD KANALSTRATEGI I SERVICE DESKEN



15% early bird rabat frem til 11.08.2017

✉ KONFERENCENS PROGRAM

08.30 | REGISTERING OG KAFFE/MORGENMAD


09.00–9.10 | INDLEDNING VED DAGENS DIRIGENT – JOHNNY JENSEN, PEOPLETEAM

09.10–9.55 | AUTOMATISERING AF PROCESSER

09.55–10.40 | SUCCESFULD KANALSTRATEGI I SERVICE DESKEN

For cirka et år siden satte IT i Albertslund Kommune et projekt i søen, for at øge serviceniveauet overfor medarbejderne i kommunen men uden at øge ressourceforbruget. Hør bl.a. om:

- Hvordan man afdækker brugernes forskellige profiler og præferencer
- Kortlægning af egne kompetencer og opgaver
- Identificering af det ønskede "løsningspunkt" i værdikæden for konkrete opgaver
- Hvem skal løse hvilke opgaver?

 Galina Lanchina, IT-chef i Albertslund Kommune

10.40 – 11.10 | KAFFEPAUSE I Udstiller-OMRÅDET

Konferencen deles nu op i to spor:

Det operationelle spor går i dybden med service mindsettet i IT, nærvær og Service Desk kompetenceudvikling.

Det strategiske spor kigger på fakta-drevne forbedringer, migration af service desk på tværs af grænser samt multisourcing med fokus på SIAM.

✉ SE MERE OG TILMELD DIG ONLINE PÅ
WWW.PEOPLETEAM.DK

✉ OPERATIONELT SPOR

11.10–11.55 | HANDS-ON ERFARINGER MED SERVICE MINDSET I INTERN IT

Hvis man vil levere en excellent IT-brugerservice til alle i organisationen, så kræver det, at man har ensartet tilgang og forståelse af begrebet Service Mindset. Det vil sige, at der ikke kun skal arbejdes med Service Mindset i Service desken – men på tværs af hele den interne IT-afdeling. Men hvordan går man så bredere ud med Service Mindset tankegangen i hele afdelingen? Det har Jesper Torp Lassen prøvet, og deler ud af sine erfaringer.

 Jesper Torp Lassen, Senior Manager, Service Desk Simcorp

11.55–12.40 | MED NÆRVÆR SOM OMDEJNINGSPUNKT – SERVICE DESK LEDELSE I PRAKSIS HOS HALDOR TOPSØE

Med introduktionen af den Globale Service desk stod en række medarbejdere over for et skift fra at være IT specialister til at udfylde rollen som generalist i en Servicedesk. Få indsigt i de udfordringer og løsninger vi har brugt for at lykkes med denne transition.

- Nærvær og faglig sparring
- Rollebeskrivelser
- Kompetence-odpatering

 Malene Moltke Hoff, Haldor Topsøe A/S

12.40–13.30 | FROKOST I UdstillerOMRÅDET

13.30–14.15 | FÅ STYR PÅ DIN SERVICE DESKS KOMPETENCEUDVIKLING

Dagens Service desks er dybt afhængige af konstant faglig og adfærdsmæssig udvikling hos den enkelte medarbejder. Følger man ikke med, får man svært ved at løse de evigt skiftende opgaver. Men hvordan udvikler man som leder og teamleder de specifikke kompetencer, der er behov for? På dette praktisk orienterede indlæg får du redskaber til at:

- Bygge din egen kompetencematrice for din afdeling
- Måle kompetenceniveauet for hver medarbejder
- Finde ud af, hvilken kompetenceudvikling der skal til på både team- og individuelt niveau

 Johnny Jensen, stifter og partner, Peopleteam

STRATEGISK SPOR

11.10-11.55 | FAKTA-DREVNE FORBEDRINGER HOS RAMBØLL


Mange steder taler man i dag om performancekultur, og om at kunne måle på de rigtige KPI'er. Men hvordan sikrer vi os, at vi alle bruger samme datagrundlag, og hvordan sikrer vi os ligeledes, at vi er enige om hvilke fakta, der gør sig gældende for vores processer? I Rambøll Support Organisation har vi bygget en tilgang til data, der sikrer, at rapporter altid bliver baseret på de rigtige grund-data.

 *Martin Long Teglggaard, Head of Service MGMT Office, Rambøll*

11.55-12.40 | MIGRATION AF SERVICE DESK I DSV PÅ TVÆRS AF GRÆNSER, KULTURER OG ORGANISATIONER

Da DSV købte den amerikanske logistik koncern UTi i januar 2016, fulgte der store omstrukturingsopgaver inden for både den daglige forretning, IT-infrastruktur og IT-support. Udgangspunktet for IT var 2 forskellige strategier, så store ændringer var påkrævet.

Opbygningen af den nye fælles supportstruktur blev bygget på åben dialog og samarbejde omkring styrker/svagheder og forskellig kultur kombineret med statistik. Kom og hør hele historien.

 *Morten Rasmussen, Head of Support Services, Global IT DSV*

12.40-13.30 | FROKOST I Udstillerområdet

13.30-14.15 | MULTISOURCING – ER SIAM LØSNINGEN?

De fleste organisationer er på vej fra et drifts-setup med få leverandører til et multisourcing set-up karakteriseret ved mange leverandører, som hver især bidrager til levering til deres del af end-to-end leverancen. Det kræver nye tiltag af it organisationen at kunne styre dette på effektiv vis. SIAM (Service Integration and Management) er nøgleordet her – og der er således en god grund til, at alle snakker om SIAM. Baseret på erfaringer med diverse typer af sourcing, vil Lise videregive sine råd til, hvad du skal være opmærksom på, og hvordan du kan imødekomme eventuelle udfordringer.

 *Lise Dall Ekriksen, Senior Consultant, BlueHat*

2. del af samlet program

KONFERENCENS PROGRAM

14.15 – 14.45 | BREAK-OUT SESSIONS VED Udstillerne

RECORDIT

Hvordan motiveres og coaches Service desk / IT support medarbejdere gennem eksempler fra dagligdagens oplevelser og erfaringer?

BLUEHAT

Bryd muren mellem Service Desk og 2nd line gennem Scenarie-Baseret Træning (SBT)

SDI

A Journey To IT Service Excellence

TOPDESK

Emne offentliggøres snarest på www.peopleteam.dk

14.45-15.15 | KAFFEPAUSE I Udstillerområdet

15.15 – 16.15 | KEYNOTE SPEAKER: AND MAN CREATED ARTIFICIAL INTELLIGENCE, THE RISE OF THE ROBOT AND THE SERVICE DESK

The future is arriving at break neck speed, the technology transition from the last century to this century has been like no other, and at the forefront of the communication and technology explosion is us; the creators and consumers. We expect a faster, better and easier service experience, and we want cheaper, centric, personalized solutions, that offer infinite choice and integrate into our ever-changing lifestyles. On top of that, over the last few years big data, cloud technologies and machine learning have supported advances in service automation and cognitive technologies, but what does all this mean for the service desk? Join David Wright, Chief Value Officer at Service Desk Institute, as he discusses what emerging cognitive technological advances could for the future of the service desk and IT support.

 *David Wright, The Service Desk Institute, UK*

16.25 | KONFERENCEN AFSLUTTES. VI Siger tak for i dag.

📧 PRAKTISKE INFORMATIONER

DATO

12. oktober 2017. Kl. 8.30-16.25

STED

Scandic Copenhagen, Vester Søgade 6, 1601
KøbenhavnV.

MÅLGRUPPE

Ledere og teamledere inden for Service desken / IT
supporten / Helpdesken

PRIS

4.500 kr. ekskl. moms pr. deltager.



15% early bird rabat frem til 11.08.17

TILMELDING

Tilmelding foregår online via. www.peopleteam.dk

Hvis I er 3 eller flere deltagere, kontakt da Jens Severinsen på 42 75 44 14 eller mail: Jens@peopleteam.dk for at få tilbud.

AFBESTILLINGSBETINGELSER

Eventuel afbestilling skal foregå via mail til: booking@peopleteam.dk

Ved afbestilling 15 dage før afholdelse beregnes der 10% i administrationsgebyr. Sker afbestilling senere end 14 dage før afholdelsen opkræves et gebyr på 50%, og ved afbestilling senere end 2 dage før betales fuld pris. Hvis du bliver forhindret i at deltage, er du naturligvis velkommen til at overdrage din plads til en kollega. Ligeledes har du mulighed for at flytte din tilmelding til et senere lignende arrangement uden ekstra omkostninger.

📧 SAMARBEJDSPARTNER



📧 UDSKILLERE PÅ KONFERENCEN

RECORDIT[®]
we know how

TOPdesk



📧 FØLG OS PÅ SOCIALE MEDIER



www.facebook.com/peopleteam.dk



@PeopleTeam & @Service desk og IT support
arrangementer i Danmark



Tilmeld dig vores nyhedsbrev via. vores
hjemmeside: www.peopleteam.dk